

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Spbu Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat

Markus

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) SERELO LAHAT

markusjohan09@gmail.com

ABSTRACT

Info Artikel :

Diterima 25 September 2020

Direview 2 Oktober 2020

Disetujui 10 Oktober 2020

Keywords :

Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction

Purpose –The purpose of this research is to analyze how much influence partially and simultaneously between service quality and facilities in efforts to increase customer satisfaction at the Muara Siban Lahat gas station based on the background above.

Design/methodology – This research uses the Accidental sampling method, namely sampling which is done by chance by distributing questionnaires to Muara Siban gas station customers, Lahat District, Lahat Regency. Data collection is done when the customer is buying fuel at the gas station. The research will be carried out at Muara Siban Lahat SPBU. The research used is a quantitative approach. Through this research, it can be used as input for managers of Muara Siban gas stations.

Findings - The result of the multiple linear regression explanation above shows that the regression equation $Y = 2.593 + 0.340 + 0.515$, with an explanation of the constant value of 2.593 means that if the independent variable does not pay attention, the value of the Customer Satisfaction variable (Y) is 2.593. The results of the discussion of multiple linear regression obtained a variable value of Service Quality (X1) of 0.340, which means that if the Service Quality variable (X1) is increased by 0.340 it will increase the Customer Satisfaction variable (Y) by 0.340. The results of the discussion of multiple linear regression obtained the Facility variable value (X2) of 0.515 which means that if the Facility variable (X2) is increased by 0.515 it will increase Customer Satisfaction (Y) by 0.515.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kondisi peluang bisnis di Indonesia sangat bagus. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Produk-produk yang dihasilkan perusahaan tersebut juga sangat beragam. Salah satu produknya yaitu bahan bakar. Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Penggunaan bahan bakar diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya.

Pertamina juga terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik. Dalam hal ini SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan pihak swasta yang bekerja sama sebagai sarana untuk menyalurkan produk-produk yang dihasilkan. Untuk melancarkan industri bisnis maka SPBU harus memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tujuan utama pelayanan SPBU adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan. Peranan kualitas pelayanan terhadap pelanggan dalam suatu kegiatan bisnis sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pembelian. Kepuasan yang dirasakan konsumen sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. SPBU dituntut untuk bersaing, tidak hanya dalam aspek produk tetapi banyak hal yang perlu diperhatikan, diantaranya kualitas yang baik terhadap kepuasan konsumen. Sehingga SPBU berlomba-lomba untuk menggaet konsumen sebanyak-banyaknya. Banyaknya SPBU mengakibatkan persaingan

untuk memberikan pelayanan guna tercapainya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada SPBU selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh fasilitas yang ada.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang berupa benda yang dapat mempermudah serta memperlancar pelaksanaan untuk mencapai suatu tujuan. Fasilitas SPBU Pertamina secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat jumlah SPBU yang sangat banyak. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, fasilitas nyaman untuk mencapai kepuasannya. Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berfasilitas dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen semakin tinggi. Konsumen sendiri mempunyai makna yaitu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap harapan mereka. Bila kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi SPBU itu sendiri. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian BBM pada SPBU tersebut. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap SPBU yang akhirnya konsumen akan tetap loyal pada SPBU tersebut. Sehingga kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan atau kepentingannya.

Berdasarkan pengamatan penulis kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat dirasa masih kurang hal ini terlihat dari :

1. Keandalan SPBU Muara sibon Kecamatan Pulau Piang Kabupaten Lahat yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat belum memuaskan.
2. Daya Tanggap SPBU Muara Sibon Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat, tentang kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan

- yang cepat belum didapatkan oleh konsumen.
3. Jaminan yang ada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki para karyawan masih rendah.
 4. Empati SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat dalam memberikan kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik belum terjalin dengan baik.

Dengan adanya beberapa permasalahan diatas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, berikut ini rumusan masalah yang penulis uraikan :

- a. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat).
- b. Apakah Ada Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat).
- c. Apakah Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Bersama – Sama Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat diuraikan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Merapi Timur Kabupaten Lahat)

2. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Bersama – Sama Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada SPBU Muara Siban Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat)

B. METODE PENELITIAN

Rancangan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian deskriptif dan penelitian komparatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (Indevendent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan.

Selain bersifat deskriptif dan penelitian komparatif penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik (Kuncoro, 2015 : 134).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan komparatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu orang lingkup dalam waktu yang kita tentukan. Menurut, Ismiyanto (2014 :157). Populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek

penelitian yang dapat berupa; orang, benda, / suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pelanggan SPBU Muara Sibin Kecamatan Pulau Piang Kabupaten Lahat pada Bulan Mei tahun 2017.

2. Sampel

Sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Menurut Sabar, (2014 :137). Sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Accidental sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan dengan membagikan kuisioner kepada pelanggan SPBU Muara Sibin Kecamatan Pulau Pinang Kabupaten Lahat, adapun jumlah pelanggan yang akan dijadikan sampel untuk mewakili semua pelanggan pada penelitian ini yaitu berjumlah 30 orang pelanggan.

D. Pembahasan

1. Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) digunakan regresi linier berganda, perhitungan persamaan regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel
Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	2.593	3.383
Kualitas Pelayanan	.340	.125
Fasilitas	.515	.134

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Penjelasan :

- Hasil tabel regresi linier berganda diatas didapat persamaan regresi $Y = 2.593 + 0.340 + 0.515$, dengan penjelasan Nilai constanta sebesar 2.593 berarti jika variabel independent tidak diperhatikan maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 2.593.
- Hasil tabel regresi linier berganda diperoleh nilai variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.340 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) ditingkatkan sebesar 0.340 maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.340.
- Hasil tabel regresi linier berganda diperoleh nilai variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0.515 yang berarti jika variabel Fasilitas (X_2) ditingkatkan sebesar 0.515 maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.515.

2. Koefisien Diterminasi

Koefisien diterminasi digunakan untuk mengetahui sumbangan variabel – variabel independent terhadap variabel dependent. Nilai koefisien diterminasi, apabila nilai koefisien diterminasi (r^2) semakin mendekati angka 1, maka model regresi dianggap semakin baik karena variabel independent yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependentnya. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik, penelitian ini berpedoman pada nilai Adjusted R Square atau koefisien diterminasi yang sudah disesuaikan karena apabila memakai nilai R Square akan menimbulkan suatu bias yang dapat meningkatkan r^2 jika ada penambahan variabel independent. berbeda dengan R Square, nilai Adjusted R Square tidak akan menimbulkan bias karena nilai R Square dapat menaik atau menurun apabila sebuah variabel independent ditambahkan dalam model.

Tabel
Koefisien Diterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
-------	---	----------	-------------------

I	.834 ^a	.696	.674
---	-------------------	------	------

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Perhitungan tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0.696, berarti variabel-variabel independent mempunyai sumbangan terhadap variabel dependent sebesar 69 % dan sisanya 31 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.674 berarti variabel – variabel independent mempunyai hubungan dengan variabel dependent sebesar 0.674.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel – variabel independent terhadap variabel dependent secara bersama – sama, sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikan < 0,05, maka nilai H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel independent secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependent
2. Jika nilai signifikan > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti variabel independent secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependent. Berikut ini pengujian pengaruh variabel – variabel bebas terhadap variabel terikat dengan pengujian secara simultan sebagai berikut :

Tabel

Uji F (Pengujian Secara Simultan)
ANOVA^b

Model	F	Sig.
I Regression	30.954	.000 ^a
Residual		
Total		

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Perhitungan tabel di atas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0.000, yaitu Sig 0.000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2), berpengaruh signifikan secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

4. Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Pengujian secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independent terhadap variabel dependent secara sendiri – sendiri , sebagai dasar pengambilan keputusan dapat dipergunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikan < 0,05, maka variabel independent secara individual berpengaruh terhadap variabel dependent
- b. Jika nilai signifikan > 0,05, maka variabel independent secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Tabel

Uji T (Pengujian Secara Parsial)

Model	T	Sig.
I (Constant)	.767	.450
Kualitas Pelayanan	2.708	.012
Fasilitas	3.841	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

5. Hasil tabel di atas menjelaskan :

1. Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan pengujian secara parsial didapat Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai Sig sebesar 0.012 yaitu Sig 0.012 < 0.05 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), maka menolak H_0 dan menerima H_a , jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
2. Pengujian pengaruh variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan pengujian secara parsial didapat Nilai

t_{hitung} untuk variabel Fasilitas (X_2) diperoleh nilai Sig sebesar 0.001 yaitu Sig $0.001 < 0.05$ yang berarti variabel Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), maka menolak H_0 dan menerima H_a , jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

- Hasil pembahasan regresi linier berganda diatas didapat persamaan regresi $Y = 2.593 + 0.340 + 0.515$, dengan penjelasan Nilai constanta sebesar 2.593 berarti jika variabel independent tidak diperhatikan maka nilai variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 2.593. Hasil pembahasan regresi linier berganda diperoleh nilai variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0.340 yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X_1) ditingkatkan sebesar 0.340 maka akan meningkatkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.340. Hasil pembahasan regresi linier berganda diperoleh nilai variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0.515 yang berarti jika variabel Fasilitas (X_2) ditingkatkan sebesar 0.515 maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0.515.
- Nilai koefisien determinasi sebesar 0.696, berarti variabel-variabel independent mempunyai sumbangan terhadap variabel dependent sebesar 69 % dan sisanya 31 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.674 berarti variabel – variabel independent mempunyai hubungan dengan variabel dependent sebesar 0.674.

- Pengujian secara bersama – sama didapat nilai signifikan sebesar 0.000, yaitu Sig $0.000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Fasilitas (X_2), berpengaruh secara bersama – sama terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil tabel di atas dengan pengujian secara parsial didapat Nilai t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai Sig sebesar 0.012 yaitu Sig $0.012 < 0.05$ yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), maka menolak H_0 dan menerima H_a , jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian pengaruh variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil tabel di atas dengan pengujian secara parsial didapat Nilai t_{hitung} untuk variabel Fasilitas (X_2) diperoleh nilai Sig sebesar 0.001 yaitu Sig $0.001 < 0.05$ yang berarti variabel Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka menolak H_0 dan menerima H_a , jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh yang signifikan variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Saran

- Sebaiknya Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara bersama – sama terhadap Kepuasan Pelanggan, maka dari itu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas sangat diperlukan sehingga Kepuasan Pelanggan dapat ditingkatkan
- Kualitas Pelayanan menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan diperlukan Kualitas Pelayanan dalam perusahaan sehingga Kepuasan Pelanggan dapat ditingkatkan
- Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan oleh karena itu

Fasilitas merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan dengan adanya Fasilitas dalam bekerja maka Kepuasan Pelanggan terus dapat meningkat.

- d. Kepuasan pelanggan harus ditingkatkan agar pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- 1) Arikunto (2014). *Manajemen Penelitian, Edisi Revisi*, Rineka Cipta Jakarta.
- 2) Kuncoro, (2015). *Metodologi Penelitian*, PT. Pustaka Baru Pers, Yogyakarta.
- 3) Margono, (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta Jakarta.
- 4) Polancik, (2013). *Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua*, Bumi Aksara Jakarta
- 5) Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, Alfabeta Bandung.
- 6) Sumadi Suryabrata, (2014). *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- 7) Zikmund, (2012). *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif, Edisi Kedua*, Erlangga. Yogyakarta
- 8) Nurgiyantoro. B. 2012. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- 9) Payne, A. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi. Yogyakarta. Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeth. Bandung.